

# 令和6年度苦情相談受付状況

## 1 概況

令和6年度に兵庫県国保連合会で苦情相談を受け付けた件数は274件で、令和5年度（282件）と比較し97.2%とほぼ同程度でした。

## 2 苦情相談受付件数一覧

この件数表は兵庫県国保連合会で苦情相談を受け付けた件数について、サービス種類及び相談内容別に取りまとめたものです。

### (1) 集計方法

表1～3、図1～4はサービス系統別受付件数を軸に集計した結果を示しています。

表4及び5、図6及び7は相談内容別受付件数を軸に集計した結果を示しています。

### (2) 集計結果の概要

サービス系統別では、施設サービス、短期入所、地域密着の順に多く、事業所数が少ないほど苦情受付割合は高くなっています。

施設サービスについては、阪神北が3割程度を占め、次いで神戸市、東播磨、阪神南が多く、都市部に集中しています。

一方で、郊外では施設サービスの相談がほとんどなく、居宅サービスの割合が多くを占めています。

相談内容別では、訪問系サービス、短期入所、居宅サービスのその他、地域密着型サービスが情報説明の不足と従事者の態度が5割～8割と多くの割合を占めている一方で、施設サービスでは情報説明の不足が3割、具体的な被害・損害が3割を占めており、施設サービスでは具体的な被害・損害が高い割合を占めていることが分かります。

### (3) 集計に関する留意事項

- ・サービス系統とは、サービス種類を居宅サービス系、地域密着サービス系、施設サービス系、その他の4種類に大きく分類したものを指しています。
- ・居宅サービス系は、サービス種類により訪問系サービス、短期入所サービス、その他の3種類に分類されます。
- ・令和6年度に受け付けた苦情相談に係るサービス種類のサービス系統は、下記のとおりです。

居宅サービス	訪問系サービス	訪問介護
		訪問入浴介護
		訪問看護
		訪問リハビリテーション
		通所介護
		通所リハビリテーション
		介護予防訪問看護
	短期入所サービス	短期入所生活介護
		短期入所療養介護（老健）
	その他	特定施設入居者生活介護
		居宅介護住宅改修
		居宅介護支援
		介護予防支援
介護予防ケアマネ		
地域密着型サービス	小規模多機能型居宅介護	
	認知症対応型共同生活介護（短期利用以外）	
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	
	複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	
施設サービス	介護老人福祉施設	
	介護老人保健施設	

- ・現行の二次医療圏域では8圏域であるが、ここでは、県民局の管轄である10圏域を採用しています。各圏域の内訳は以下のとおりです。

神戸市	神戸市
阪神南	尼崎市、西宮市、芦屋市
阪神北	伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町
東播磨	明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町
北播磨	西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町
中播磨	姫路市、市川町、福崎町、神河町
西播磨	相生市、赤穂市、宍粟市、たつの市、太子町、上郡町、佐用町
但馬	豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町
丹波	丹波篠山市、丹波市
淡路	洲本市、南あわじ市、淡路市

(4) 各種集計結果

表1：令和6年度の苦情相談件数を一覧にした表。

サービス種類別の月ごとの受付件数、割合及びサービス系統別の受付件数割合を記載しています。

表1 令和6年度苦情相談受付件数一覧

サービス種類/受付月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	サービス種類別合計件数	サービス系統別合計件数	サービス種類別受付割合	サービス系統別受付割合	
居宅サービス	訪問介護	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	11	42	4.0%	15.3%	
	訪問入浴介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		0.4%		
	訪問看護	0	0	1	0	3	0	2	0	0	2	3	1	12		4.4%		
	訪問リハビリテーション	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2		0.7%		
	通所介護	1	1	1	0	1	2	0	1	0	1	2	1	11		4.0%		
	通所リハビリテーション	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3		1.1%		
	介護予防訪問看護	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2		0.7%		
	短期入所生活介護	2	1	0	2	1	0	1	1	0	0	2	0	10		3.6%		
	短期入所療養介護（老健）	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3		1.1%		
	その他	1	0	0	2	0	1	3	1	0	0	0	2	10		3.6%		
地域密着型サービス	特定施設入居者生活介護	1	0	0	2	0	1	3	1	0	0	0	2	10	48	10.6%	17.5%	
	居宅介護住宅改修	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		0.4%		
	居宅介護支援	2	2	2	3	2	1	2	5	2	1	4	3	29		10.6%		
	介護予防支援	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2		0.7%		
	介護予防ケアマネ	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	6		2.2%		
その他	小規模多機能型居宅介護	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	14	1.5%	5.1%	
	認知症対応型共同生活介護（短期利用以外）	1	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	7		2.6%		
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2		0.7%		
	複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%		
その他	介護老人福祉施設	0	3	5	1	6	2	1	1	1	0	2	1	23	34	8.4%	12.4%	
	介護老人保健施設	1	1	0	0	3	2	1	0	1	1	0	1	11		4.0%		
その他	介護保険外	6	3		6	4	1	7	4		1	5		37	123	13.5%	44.9%	
	病院関連										1			1		0.4%		
	障害福祉	1	4	2	2		1			1	2	1	3	17		6.2%		
	要介護認定について	1										1	1	3		1.1%		
	制度について	3			3	1	2	2	1					12		4.4%		
	行政の対応						1				2			3		1.1%		
	地域包括支援センター		1	2	3						1		1	8		2.9%		
	自費請求について			1							1			2		0.7%		
	訴訟について				1									1		0.4%		
	不正について				1					1				2		0.7%		
	保険料					1					1			2		0.7%		
	負担限度額認定					1	1							2		0.7%		
	医療・介護請求額						1							1		0.4%		
	総合事業サービス							2						2		0.7%		
	運営基準について							1						1		0.4%		
	苦情対応について							1						1		0.4%		
	盗難届								1					1		0.4%		
	加算について									1				1		0.4%		
	請求について									1				1		0.4%		
	介護認定結果通知時期									1				1		0.4%		
	感染予防										1			1		0.4%		
	医療				1						2		2	5		1.8%		
	介護認定申請の取下げ											1		1		0.4%		
	介護保険証											1		1		0.4%		
	虐待の確認											1		1		0.4%		
	認知症の検査												1	1		0.4%		
	退去について												1	1		0.4%		
	ハラスメント												1	1		0.4%		
	成年後見人制度												1	1		0.4%		
	介護サービス利用方法												1	2		3		1.1%
	医療費控除について												1	1		0.4%		
	介護費用の軽減制度												1	1		0.4%		
	サービス利用について												1	1		0.4%		
キーBOXの設置												1	1	0.4%				
施設での事故について												1	1	0.4%				
移送サービスチケット												1	1	0.4%				
パンフレットの内容												1	1	0.4%				
転倒時の対応												1	1	0.4%				
年度合計		21	23	19	32	26	19	26	22	11	19	30	26	274	274	100.0%	100.0%	

表2：令和6年度の苦情相談件数をサービス系統別、市町ごとに集計し、該当サービスの事業所数で割り、1事業所当たりの各市町の苦情相談受付割合を示した表。なお、事業所数は1事業所で複数のサービスを提供している場合は、サービスごとに1事業所としてカウントしています。

表2 令和6年度苦情相談受付件数(サービス系統別、各市町ごと)

被保険者等所在地/サービスコード	居宅サービス									地域密着型サービス			施設サービス			その他	総計
	訪問系サービス			短期入所			その他			事業所数	小計	割合	事業所数	小計	割合		
	事業所数	小計	割合	事業所数	小計	割合	事業所数	小計	割合								
神戸市	13897	16	0.12%	403	3	0.74%	7591	24	0.32%	1105	3	0.27%	175	12	6.86%	50	108
西宮市	4721	4	0.08%	74	1	1.35%	2449	2	0.08%	333	1	0.30%	33	1	3.03%	2	11
芦屋市	1384	1	0.07%	20	0	0.00%	640	0	0.00%	85	1	1.18%	10	0	0.00%	3	5
尼崎市	4504	1	0.02%	83	0	0.00%	2333	3	0.13%	323	1	0.31%	41	3	7.32%	10	18
宝塚市	1998	0	0.00%	35	0	0.00%	1045	1	0.10%	203	0	0.00%	17	4	23.53%	3	8
三田市	725	1	0.14%	25	1	4.00%	401	0	0.00%	79	0	0.00%	12	0	0.00%	1	3
川西市	1161	0	0.00%	22	0	0.00%	609	0	0.00%	159	1	0.63%	12	2	16.67%	1	4
猪名川町	197	0	0.00%	13	0	0.00%	104	0	0.00%	20	0	0.00%	5	1	20.00%	0	1
伊丹市	1715	0	0.00%	24	0	0.00%	914	0	0.00%	143	0	0.00%	8	0	0.00%	3	3
丹波市	452	1	0.22%	21	0	0.00%	259	1	0.39%	108	0	0.00%	10	0	0.00%	0	2
丹波篠山市	278	0	0.00%	14	0	0.00%	179	0	0.00%	78	0	0.00%	8	0	0.00%	0	0
洲本市	403	0	0.00%	20	1	5.00%	229	0	0.00%	51	0	0.00%	5	0	0.00%	1	2
淡路市	340	0	0.00%	22	0	0.00%	217	0	0.00%	42	0	0.00%	8	0	0.00%	1	1
南あわじ市	290	1	0.34%	32	0	0.00%	201	0	0.00%	44	0	0.00%	12	0	0.00%	1	2
西脇市	235	1	0.43%	14	0	0.00%	162	0	0.00%	40	0	0.00%	6	0	0.00%	0	1
小野市	331	0	0.00%	16	0	0.00%	208	0	0.00%	40	0	0.00%	8	0	0.00%	0	0
三木市	541	0	0.00%	26	0	0.00%	310	1	0.32%	79	0	0.00%	13	1	7.69%	2	4
加東市	294	0	0.00%	12	0	0.00%	156	0	0.00%	56	0	0.00%	5	0	0.00%	1	1
加西市	291	0	0.00%	13	0	0.00%	165	0	0.00%	103	0	0.00%	6	0	0.00%	0	0
多可町	125	0	0.00%	17	0	0.00%	93	0	0.00%	105	0	0.00%	8	0	0.00%	1	1
稲美町	237	2	0.84%	4	0	0.00%	95	0	0.00%	17	0	0.00%	2	0	0.00%	1	3
播磨町	185	0	0.00%	4	0	0.00%	93	1	1.08%	32	1	3.13%	1	0	0.00%	1	3
明石市	2431	1	0.04%	52	1	1.92%	1269	1	0.08%	210	0	0.00%	22	1	4.55%	3	7
高砂市	628	0	0.00%	19	0	0.00%	326	0	0.00%	59	0	0.00%	8	0	0.00%	0	0
加古川市	1783	2	0.11%	54	0	0.00%	941	0	0.00%	242	1	0.41%	20	2	10.00%	1	6
市川町	89	0	0.00%	5	0	0.00%	42	0	0.00%	24	0	0.00%	1	0	0.00%	0	0
神河町	81	0	0.00%	19	0	0.00%	47	0	0.00%	41	0	0.00%	4	0	0.00%	0	0
福崎町	224	0	0.00%	5	0	0.00%	114	0	0.00%	42	1	2.38%	1	0	0.00%	0	1
姫路市	3955	3	0.08%	122	3	2.46%	2168	4	0.18%	411	2	0.49%	51	1	1.96%	6	19
たつの市	476	0	0.00%	8	0	0.00%	224	0	0.00%	98	1	1.02%	4	0	0.00%	0	1
佐用町	106	0	0.00%	18	0	0.00%	66	0	0.00%	44	0	0.00%	8	0	0.00%	0	0
上郡町	92	0	0.00%	4	0	0.00%	57	0	0.00%	13	0	0.00%	3	0	0.00%	0	0
太子町	325	0	0.00%	17	0	0.00%	174	0	0.00%	28	0	0.00%	8	0	0.00%	0	0
相生市	158	0	0.00%	12	0	0.00%	116	0	0.00%	54	0	0.00%	7	0	0.00%	0	0
赤穂市	295	0	0.00%	20	1	5.00%	187	0	0.00%	29	0	0.00%	10	0	0.00%	0	1
豊岡市	446	0	0.00%	32	0	0.00%	301	0	0.00%	163	0	0.00%	8	0	0.00%	0	0
香美町	69	0	0.00%	3	0	0.00%	56	0	0.00%	8	0	0.00%	3	0	0.00%	0	0
新温泉町	158	0	0.00%	16	0	0.00%	95	0	0.00%	57	0	0.00%	7	0	0.00%	0	0
養父市	182	1	0.55%	12	0	0.00%	122	0	0.00%	25	0	0.00%	6	0	0.00%	0	1
朝来市	183	0	0.00%	14	0	0.00%	133	0	0.00%	64	0	0.00%	5	0	0.00%	0	0
不明		6			2			9			1			6		24	48
県外		0			0			1			0			0		3	4
香川県		0			0			0			0			0		1	1
総計	46276	42	0.09%	1360	13	0.96%	25036	48	0.19%	4895	14	0.29%	588	34	5.78%	123	274

表3：令和6年度の苦情相談件数をサービス系統別、圏域別に集計し、該当サービスの事業所数で割り、1事業所当たりの各圏域の苦情相談受付割合を示した表。

表3 令和6年度苦情相談受付件数(サービス系統別、圏域別)

被保険者等所在地/サービスコード	居宅サービス									地域密着型サービス			施設サービス			その他	総計
	訪問系サービス小計			短期入所小計			その他小計			事業所数	相談受付件数	受付件数/事業所数	事業所数	相談受付件数	受付件数/事業所数		
	事業所数	相談受付件数	受付件数/事業所数	事業所数	相談受付件数	受付件数/事業所数	事業所数	相談受付件数	受付件数/事業所数								
神戸市	13897	16	0.12%	403	3	0.74%	7591	24	0.32%	1105	3	0.27%	175	12	6.86%	50	108
阪神南(尼崎市、西宮市、芦屋市)	10609	6	0.06%	177	1	0.56%	5422	5	0.09%	741	3	0.40%	84	4	4.76%	15	34
阪神北(伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町)	5796	1	0.02%	119	1	0.84%	3073	1	0.03%	604	1	0.17%	54	7	12.96%	8	19
東播磨(明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町)	5264	5	0.09%	133	1	0.75%	2724	2	0.07%	560	2	0.36%	53	3	5.66%	6	19
北播磨(西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町)	1817	1	0.06%	98	0	0.00%	1094	1	0.09%	423	0	0.00%	46	1	2.17%	4	7
中播磨(姫路市、市川町、福崎町、神河町)	4349	3	0.07%	151	3	1.99%	2371	4	0.17%	518	3	0.58%	57	1	1.75%	6	20
西播磨(相生市、赤穂市、宍粟市、たつの市、太子町、上郡町、佐用町)	1743	1	0.06%	93	1	1.08%	969	0	0.00%	304	1	0.33%	47	0	0.00%	3	6
但馬(豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町)	1038	1	0.10%	77	0	0.00%	707	0	0.00%	317	0	0.00%	29	0	0.00%	0	1
丹波(丹波篠山市、丹波市)	730	1	0.14%	35	0	0.00%	438	1	0.23%	186	0	0.00%	18	0	0.00%	0	2
淡路(洲本市、南あわじ市、淡路市)	1033	1	0.10%	74	1	1.35%	647	0	0.00%	137	0	0.00%	25	0	0.00%	3	5
県外		0			0			1			0			0		4	5
不明		6			2			9			1			6		24	48
総計	46276	42	0.09%	1360	13	0.96%	25036	48	0.19%	4895	14	0.29%	588	34	5.78%	123	274

表4：令和6年度の苦情相談受付件数を相談内容別に集計した表

表4 令和6年度苦情相談受付内容別一覧

相談内容/受付月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間合計	受付割合	
サービスの質	0	0	3	0	5	3	1	1	2	0	0	3	18	6.6%	
従事者の態度	4	4	4	4	2	1	0	3	1	5	7	2	37	13.5%	
管理者等の対応	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	5	1.8%	
説明・情報の不足	3	6	3	4	5	5	6	7	3	0	6	3	51	18.6%	
具体的な被害・損害	1	1	3	3	5	2	4	1	0	0	2	1	23	8.4%	
利用者負担	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	1.5%	
契約・手続き関係	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	2	0	6	2.2%	
要介護認定	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.4%	
ケアプラン	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5	1.8%	
サービス供給量	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.4%	
保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
その他制度上の問題	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
行政の対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
介護報酬	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
その他	11	8	5	17	7	7	13	9	5	12	12	17	123	44.9%	
合計													274	100.0%	
その他の内訳	制度について	3	0	0	3	1	2	2	1	0	0	0	12	9.8%	
	介護保険外	6	3	0	6	4	1	7	4	0	1	5	37	30.1%	
	要介護認定について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2.4%	
	障害福祉	1	4	2	2	0	1	0	0	1	2	1	3	17	13.8%
	包括支援センター	0	1	2	3	0	0	0	0	0	1	0	1	8	6.5%
	自費請求について	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1.6%
	不正について	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1.6%
	医療	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	2	5	4.1%
	訴訟について	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.8%
	保険料	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	1.6%
	負担限度額認定	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1.6%
	医療・介護請求額	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.8%
	行政の対応	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	2.4%
	運営基準について	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.8%
	総合事業サービス	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1.6%
	苦情対応について	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.8%
	加算について	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.8%
	介護認定結果通知時期	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.8%
	盗難届	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.8%
	請求について	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.8%
	感染予防	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.8%
	介護認定申請取り下げ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.8%
	介護保険証	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.8%
	虐待の確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.8%
	医療及び介護保険外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.8%
	成年後見人制度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.8%
	ハラスメント	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.8%
	認知症の検査	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.8%
	介護サービス利用方法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	2.4%
	退去について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.8%
介護費用の軽減	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	
サービス利用について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	
医療費控除について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	
キーBOXの設置	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	
施設での事故について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	
移送サービスチケット	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	
転倒時の対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	
パンフレットの内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	

表5：令和6年度の苦情受付件数をサービス種類別、相談内容別に集計した表

表5 令和6年度苦情相談内容別受付件数一覧（サービス種類別）

サービスコード/相談内容		ケアプラン	サービスの質	サービスの供給量	管理者の対応	具体的な被害・損害	契約・手続き関係	従事者の態度	説明・情報の不足	要介護認定	利用者負担	その他合計	
居宅サービス	11（訪問介護）		1	1	1	3		2	3			0	
	12（訪問入浴介護）								1			0	
	13（訪問看護）	1	3			1		5	2			0	
	14（訪問リハビリ）					1		1				0	
	15（通所介護）	1	1		1	2	1	3	2			0	
	16（通所リハビリ）		1					1			1	0	
	63（予防訪問看護）							1	1			0	
	小計	2	6	1	2	7	1	13	9	0	1	0	
	21（短期入所生活介護）		1			1		3	4	1		0	
	22（短期入所老健施設）			0	0	1	0	4	5	1	1	0	
	小計	0	1	0	0	1	0	4	5	1	1	0	
	その他	33（特定施設生活介護）	1	2			2		1	4			0
		42（住宅改修）					1						0
		43（居宅介護支援）	1	1		1		1	10	15			0
		46（介護予防支援）	1							1			0
		A F（介護予防ケアマネ）							5	1			0
		小計	3	3	0	1	3	1	16	21	0	0	0
	施設	32（認知症型共同生活）		1		2	1	1	1			1	0
51（介護老人福祉施設）			5			7	2	1	8			0	
52（介護老人保健施設）			1			3	1	1	5			0	
小計		0	6	0	0	10	3	2	13	0	0	0	
その他												123	
総計		5	17	1	5	23	6	38	52	1	3	123	

図1：令和6年度サービス系統別圏域別苦情相談受付率

各サービス系統別に各圏域の受付割合を示したグラフ。（表3をグラフ化したもの）

1.算出方法

R6年度のサービス系統別、圏域別の苦情受付件数を事業所数で割り、1事業所あたりの苦情受付割合を算出しています。

2.概要

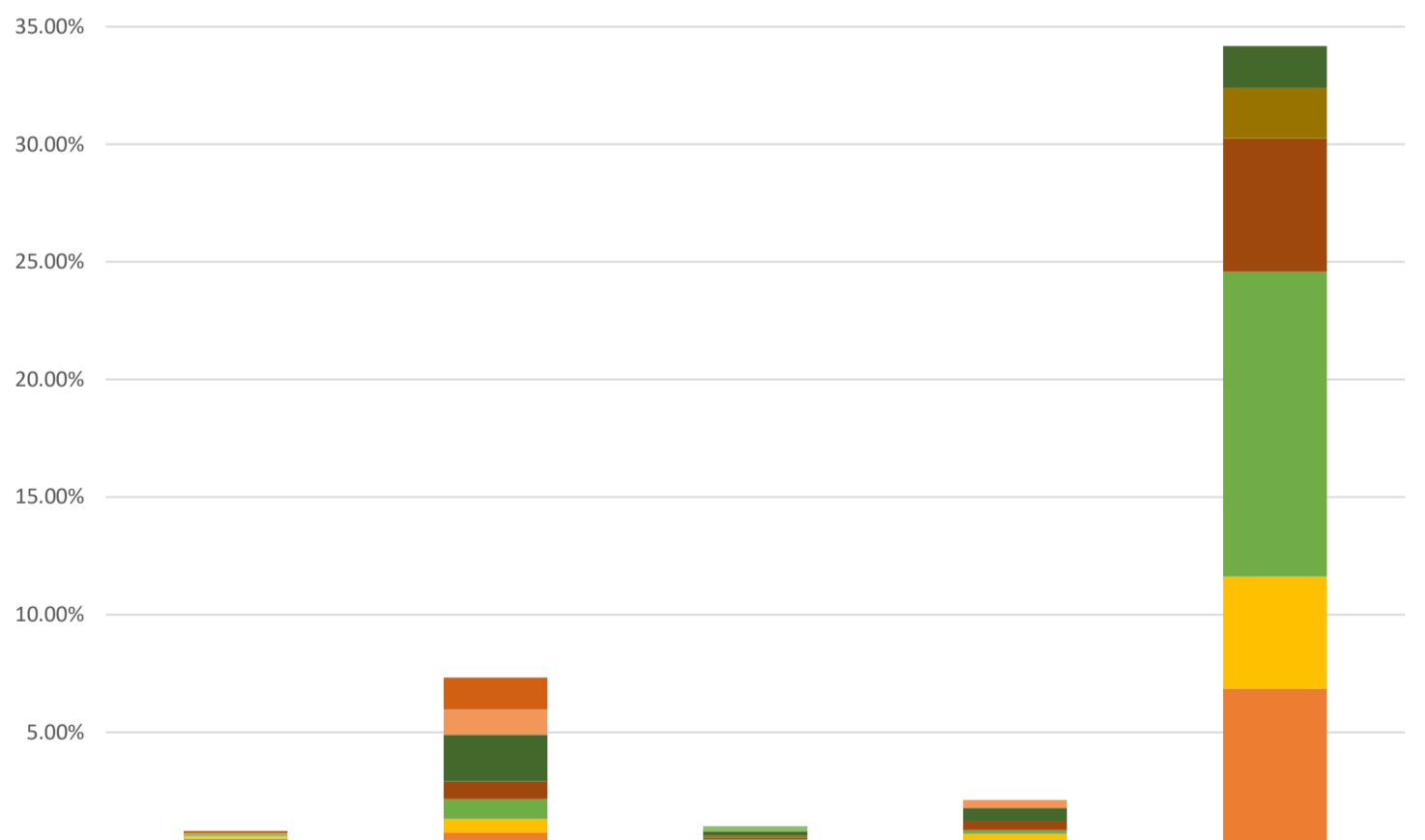
苦情受付割合は施設サービス、短期入所、地域密着の順に多く、事業所数が少ないほど苦情受付割合は高くなっています。

施設サービスについては、阪神北が3割程度を占めており、次いで神戸市、東播磨、阪神南が多く、都市部に集中しています。

施設サービスは郊外の市町では苦情がない傾向です。

短期入所は中播磨、淡路、西播磨の順に割合が高くなっています。

図1：令和6年度サービス系統別圏域別苦情相談受付率



	訪問系サービス小計	短期入所小計	その他小計	地域密着型サービス小計	施設サービス小計
■淡路（洲本市、南あわじ市、淡路市）	0.10%	1.35%	0.00%	0.00%	0.00%
■丹波（丹波篠山市、丹波市）	0.14%	0.00%	0.23%	0.00%	0.00%
■但馬（豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町）	0.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
■西播磨（相生市、赤穂市、宍粟市、たつの市、太子町、上郡町、佐用町）	0.06%	1.08%	0.00%	0.33%	0.00%
■中播磨（姫路市、市川町、福崎町、神河町）	0.07%	1.99%	0.17%	0.58%	1.75%
■北播磨（西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町）	0.06%	0.00%	0.09%	0.00%	2.17%
■東播磨（明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町）	0.09%	0.75%	0.07%	0.36%	5.66%
■阪神北（伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町）	0.02%	0.84%	0.03%	0.17%	12.96%
■阪神南（尼崎市、西宮市、芦屋市）	0.06%	0.56%	0.09%	0.40%	4.76%
■神戸市	0.12%	0.74%	0.32%	0.27%	6.86%

図2：令和6年度 圏域別・サービス系統別苦情相談受付割合

各サービス系統別に各圏域の受付割合を示したグラフ。（表3をグラフ化したもの）

1.算出方法

R6年度の圏域別、サービス系統別の年間苦情受付件数を事業所数で割り、1事業所に対する苦情受付割合を算出しています。

2.概要

神戸市、阪神南、阪神北、東播磨、北播磨は施設サービスでの相談割合が80%を占め、高い傾向です。  
 これに対し、西播磨、但馬、丹波、淡路は施設サービスでの相談はなく、居宅サービスの相談のみです。  
 このことから都市部や都市部近郊の地域ほど施設サービスの相談が多く、郊外は居宅サービスの相談が多い傾向であることが分かります。  
 圏域別の特色としては、阪神北は施設サービスでの苦情が突出して多いことです。  
 地域密着は大都市ではなく、中規模くらいの都市に多くなっています。  
 全体として、北播磨、但馬は苦情が少ない傾向にあります。

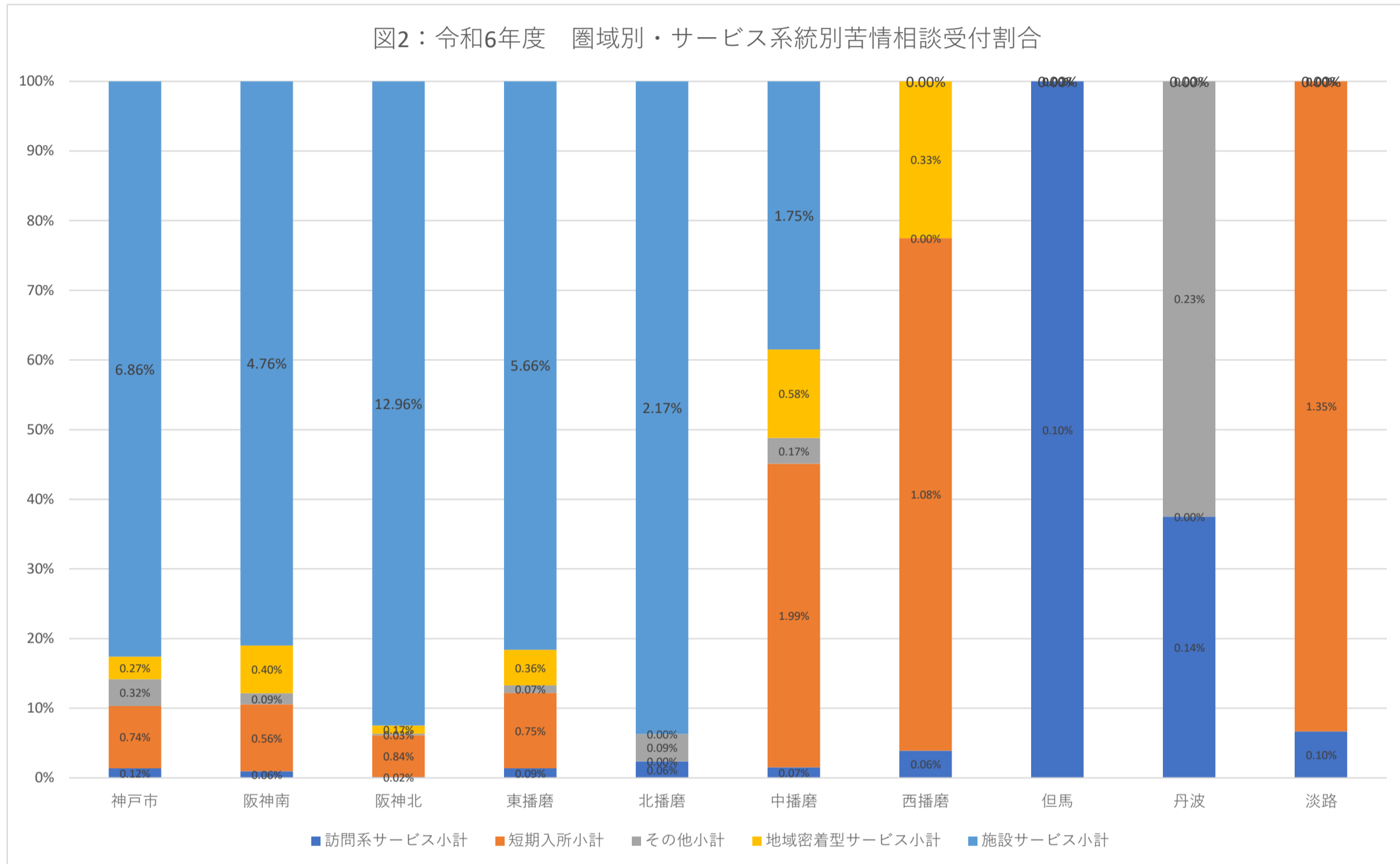


図3：令和6年度サービス系統別苦情受付率

サービス系統別の年間受付割合を示したグラフ。

1.算出方法

R6年度のサービス系統別の年間苦情受付件数を事業所数で割り、1事業所に対する苦情受付割合を算出しています。

2.概要

施設サービスの苦情が7割以上の割合を占めています。  
 次いで短期入所、地域密着型サービスが多くなっています。

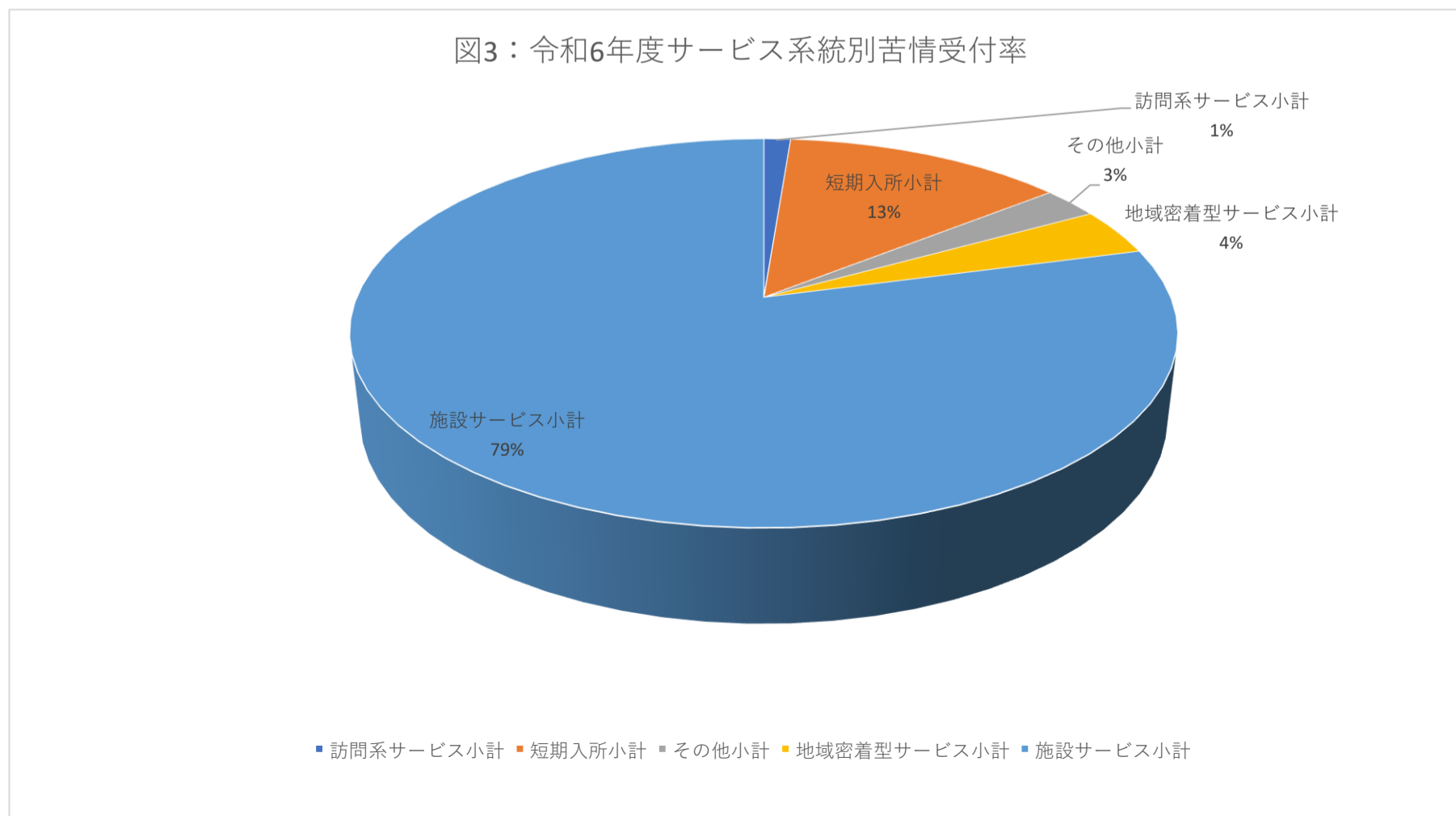


図4：令和6年度 圏域別苦情受付件数

令和6年度の苦情受付件数の圏域別の割合を示したグラフ。

1.算出方法

R6年度の圏域別の苦情受付件数を年間苦情受付件数で割って算出しています。

2.概要

神戸市は要介護認定者の割合が兵庫県全体の28%であるため、要介護認定者数に対し、苦情受付件数の割合が高いと言えます。それ以外の圏域は要介護認定者の割合と苦情受付割合が同程度です。

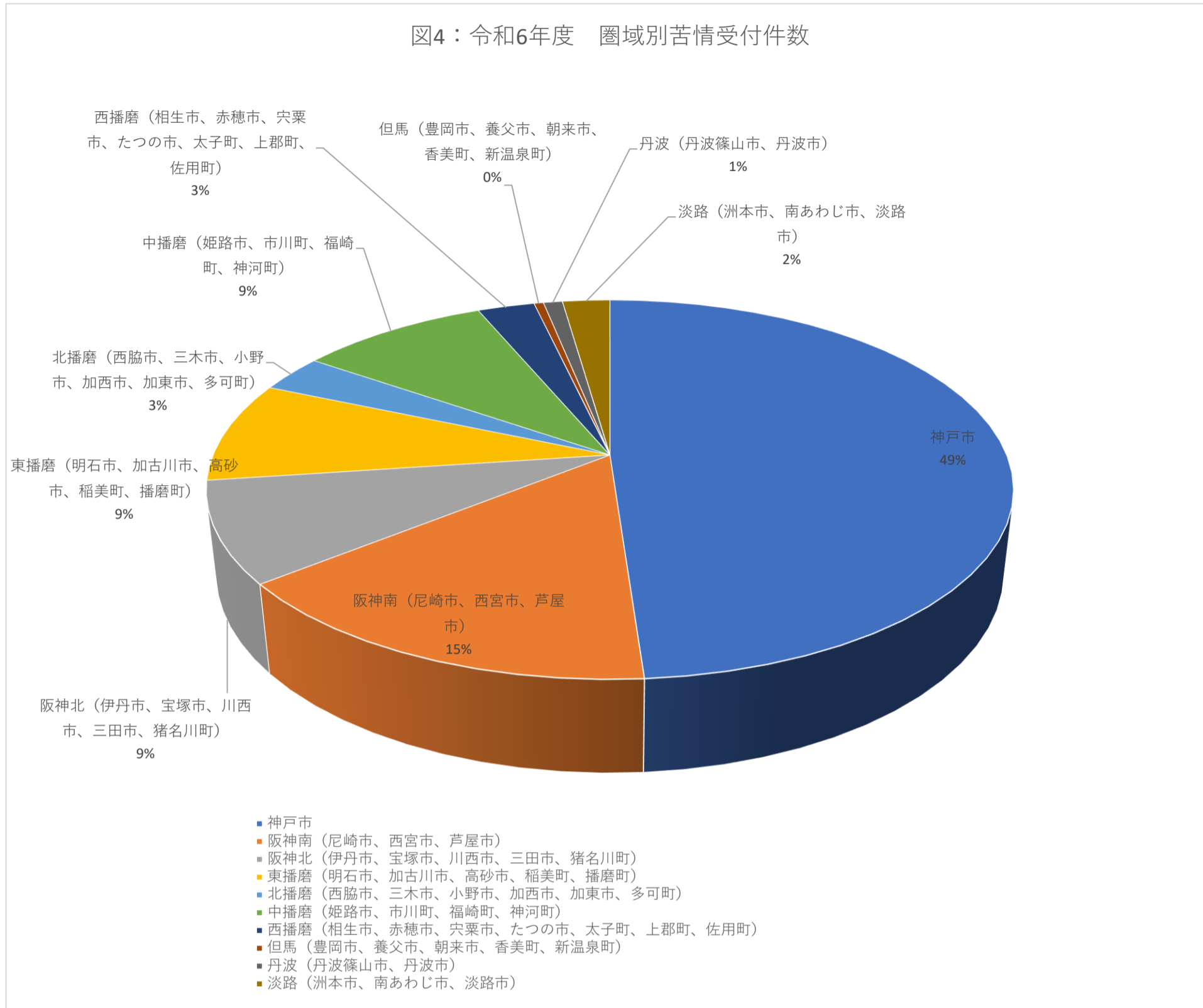


図5：令和6年度苦情相談内容内訳

令和6年度苦情相談受付の相談内容別に割合を示したグラフ。（表4をグラフ化したもの）

1.算出方法

R6年度の相談内容別の苦情受付件数を年間苦情受付件数で割って算出しています。

2.概要

全体としてはその他合計が過半数近くを占めており、次いで情報・説明の不足、従事者の態度が合わせて3割程度を占めています。

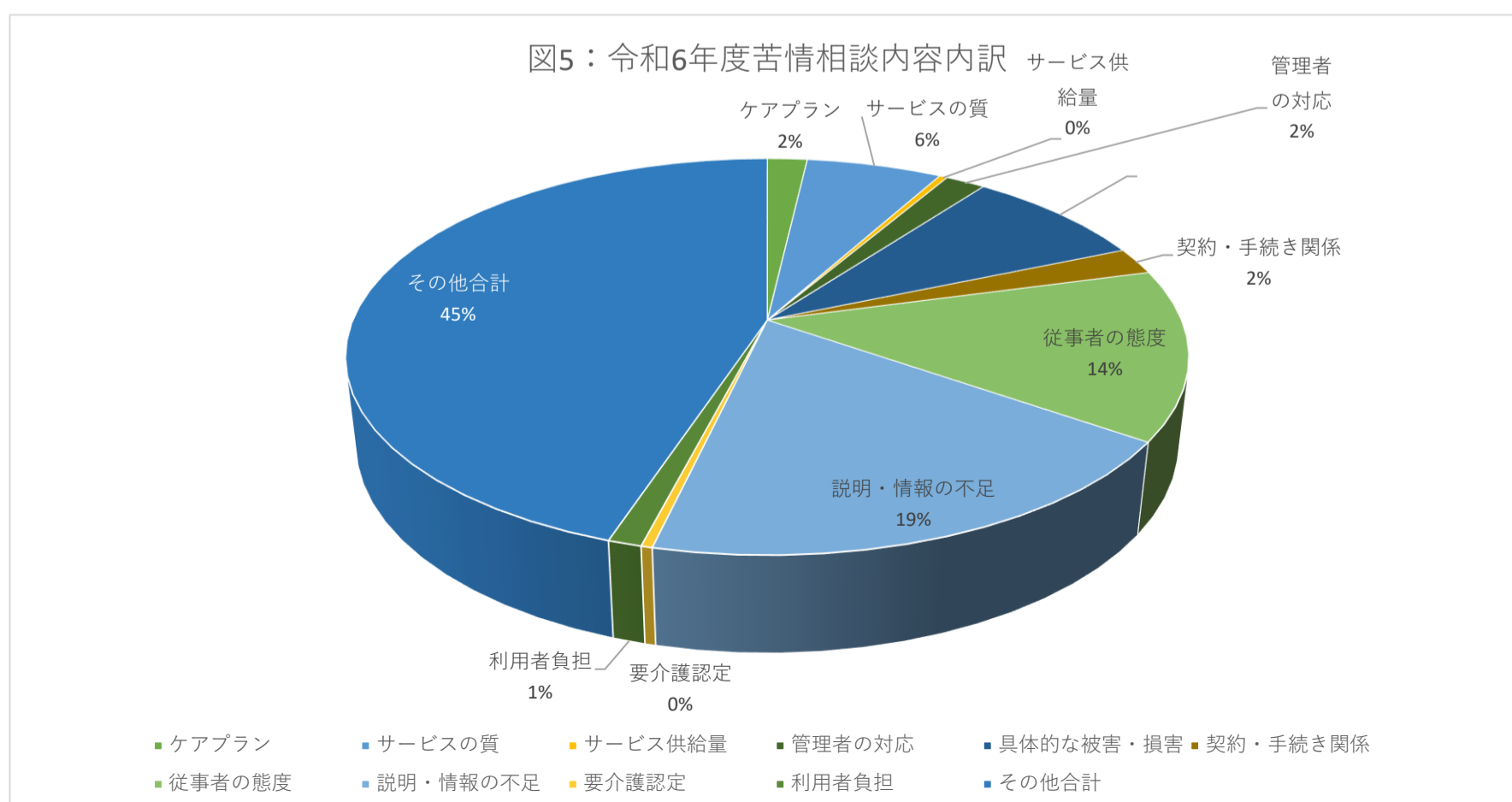


図6、図7：令和6年度サービス系統別相談内容

令和6年度のサービス系統別、相談内容別の苦情受付件数を示したグラフ。図6はサービス系統を軸に、図7は相談内容を軸にしています。

1.算出方法

R6年度のサービス系統別、相談内容別の苦情受付件数合計して算出しています。

2.概要

訪問系サービスでは従事者の態度が3割、情報説明の不足が2割、具体的な被害・損害、サービスの質が1割を占めます。

短期入所では情報説明の不足が4割、従事者の態度が3割を占めます。

その他では情報説明の不足が5割、従事者の態度が4.5割を占めます。

地域密着型サービスでは情報説明の不足が3割、従事者の態度が2.5割を占めます。

施設サービスでは情報説明の不足が3割、具体的な被害・損害が3割を占めます。

上記より具体的な被害・損害が顕著に表れるのは施設サービスと言えます。

施設サービス以外は情報説明の不足と従事者の態度が多くを占めています。

